

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah citra Kereta Api Prambanan Ekspres dimata Komunitas Pramekers Joglo sudah sesuai dengan citra yang diharapkan perusahaan mengenai Kereta Api Prambanan Ekspres serta untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan citra Kereta Api Prambanan Ekspres dimata Komunitas Pramekers Joglo dilihat dari perbedaan latar belakang sosial, maka dapat diketahui bahwa :

1. Citra KA Prameks dimata Komunitas Pramekers Joglo belum cukup sesuai dengan citra yang diharapkan perusahaan yaitu PT KAI Daop 6 Yogyakarta terhadap KA Prameks
2. Terdapat perbedaan persepsi mengenai KA Prameks berdasarkan latar belakang gender, pendidikan SMA dengan S2, pendidikan D3 dengan S2, serta pekerja wiraswasta dan dosen

Kelemahan dalam penelitian ini adalah peneliti belum menggali secara mendalam mengenai persepsi dari anggota aktif Komunitas Pramekers Joglo.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, peneliti berusaha memberikan saran – saran sebagai berikut :

1. PT KAI Daop 6 Yogyakarta perlu lebih mengikutsertakan Komunitas Pramekers Joglo dalam bentuk forum diskusi yang terbuka untuk seluruh pelanggan prameks guna mengkomunikasikan masalah KA Prameks agar publik turut mengetahui bagaimana kondisi KA Prameks
2. PT KAI Daop 6 Yogyakarta perlu menginformasikan perihal pembatalan perjalanan KA Prameks melalui akun *facebook* Komunitas Pramekers Joglo maupun akun *facebook* perusahaan, agar publik lebih cepat mengetahui adanya pembatalan perjalanan KA Prameks. Akun *facebook* tersebut dinilai sering diakses oleh pengguna KA Prameks
3. PT KAI Daop 6 Yogyakarta perlu membuat strategi penanganan keluhan dan saran yang lebih efektif

DAFTAR PUSTAKA

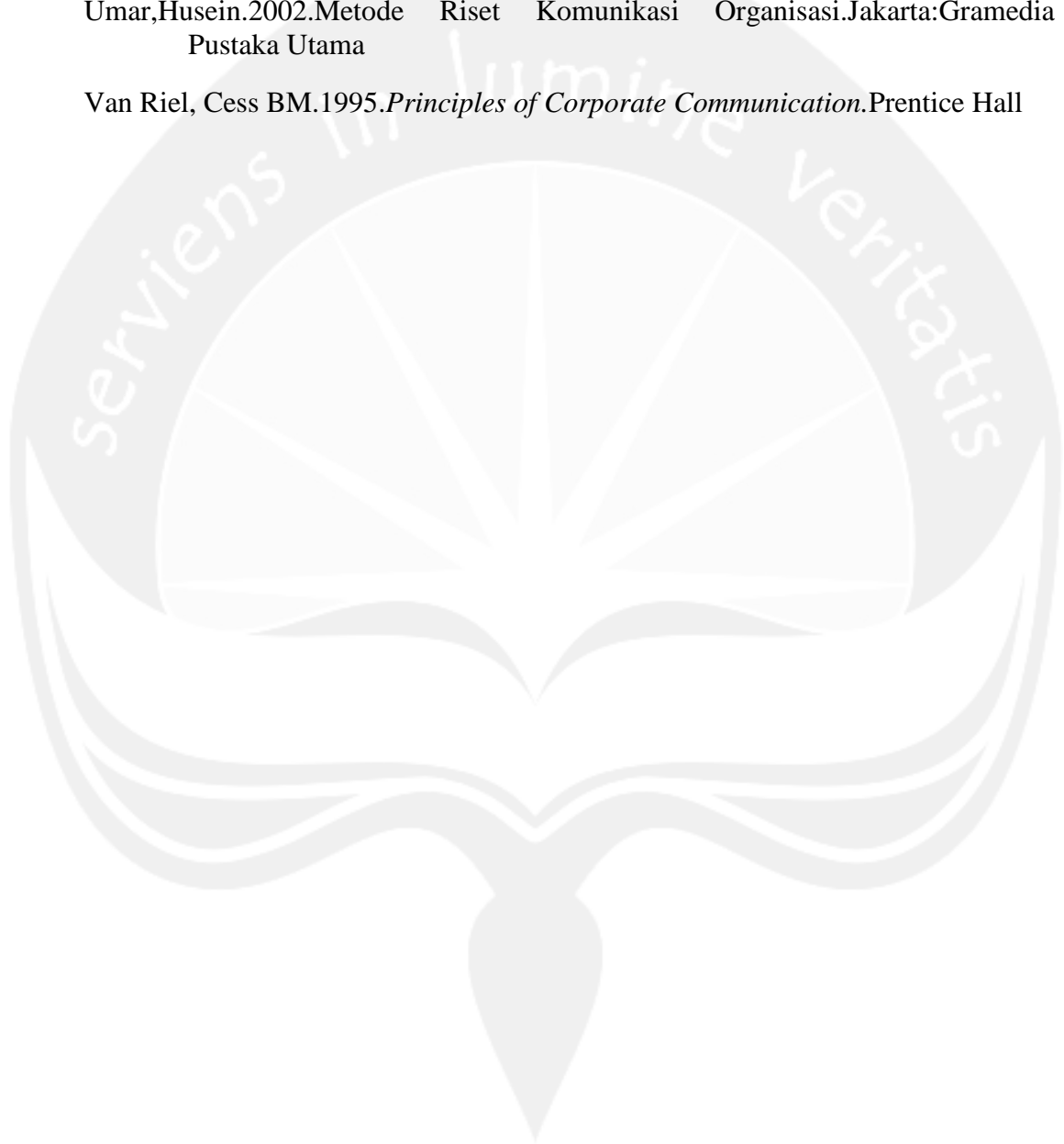
- Argenti, Paul A. 2003. *Corporate Communication*. New York: McGraw-Hill Companies
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Jakarta: Mandar Maju
- Effendi, Sofian; Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Fakih, Mansour. 2012. *Analisis Gender & Transformasi Sosial*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Grunig, E James. 1992. *Excellence in Public Relations and Communication Management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc
- Jefkins, Frank. 1987. *Public Relations untuk Bisnis*. Jakarta: Lembaga PPM dan PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kotler, Philip. *Dasar-Dasar Pemasaran*. 1997. Jakarta: Prenhallindo
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ngurah, I Gusti. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Rakhmat, Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Edisi Kesebelas. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Suparmoko, M. 1998. *Metode Penelitian Praktis Edisi 3*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta

Sutojo, Siswanto.2004.*Membangun Citra Perusahaan*.Jakarta:Damar Mulia Pustaka

Trihendardi,C.2009.7 *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 17*.Yogyakarta:CV Andi Offset

Umar,Husein.2002.Metode Riset Komunikasi Organisasi.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama

Van Riel, Cess BM.1995.*Principles of Corporate Communication*.Prentice Hall



KUESIONER

CITRA KERETA API PRAMBANAN EKSPRES DIMATA PUBLIK AKTIF

No Responden

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang mengadakan penelitian dengan judul Citra Kereta Api Prambanan Ekspres dimata Publik Aktif. Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan realitas yang ada, maka saya mengharapkan responden dapat mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Semua informasi yang saya terima bersifat rahasia dan hanya untuk kepentingan akademis semata. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

I. Identitas Responden

Gender : a. Laki – Laki
(beri tanda silang X) b. Perempuan
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

II. Petunjuk Pengisian

- STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), R (Ragu), S (Setuju), SS (Sangat Setuju)
- Isilah tabel dibawah ini dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

III. Pertanyaan

A. Dimensi Visi

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	KA Prameks fokus pada pelayanan pelanggan					
2.	KA Prameks dapat memenuhi harapan pelanggan					
3.	KA Prameks memiliki jaminan keselamatan tinggi					
4.	KA Prameks memiliki jaminan rendah terjadinya kecelakaan					
5.	KA Prameks merupakan alat transportasi yang tepat waktu					
6.	KA Prameks selalu berinovasi untuk menjadi lebih baik					
7.	KA Prameks terjaga kualitasnya					
8.	KA Prameks terjaga kebersihannya					
9.	Tercipta suasana nyaman bagi pelanggan di dalam KA Prameks					
10.	Tercipta situasi aman bagi pelanggan didalam KA Prameks					

B. Dimensi Perilaku Karyawan

1. Petugas Locket Pembelian Tiket KA Prameks

Responden mengisi tabel berdasarkan pengamatan pada perilaku petugas loket pembelian tiket KA Prameks di lapangan.

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Menguasai pekerjaan dengan baik					
2.	Bersikap ramah pada pelanggan					
3.	Bersikap sopan pada pelanggan					
4.	Berpenampilan rapi saat melayani pelanggan					
5.	Berpenampilan sopan saat melayani pelanggan					
6.	Tanggap terhadap permintaan pelanggan					
7.	Memberikan pelayanan dengan cepat					
8.	Memberikan pelayanan dengan tepat					
9.	Mau mengakui ketika melakukan kesalahan dalam melayani					
10.	Bertanggung jawab atas kesalahan pelayanan tiket					

2. Kondektur KA Prameks

Responden mengisi tabel berdasarkan pengamatan pada perilaku kondektur KA Prameks di lapangan.

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Menguasai pekerjaan dengan baik					
2.	Bertanggung jawab pada pekerjaan					
3.	Bersikap ramah dengan penumpang					
4.	Bersikap sopan dengan penumpang					
5.	Berpenampilan rapi saat melayani					
6.	Berpenampilan sopan saat melayani					
7.	Memeriksa tiket penumpang dengan cermat					
8.	Menjaga ketertiban penumpang dengan baik					
9.	Tanggap ketika ada situasi darurat akibat kesalahan teknis					

3. Petugas Kebersihan KA Prameks

Responden mengisi tabel berdasarkan pengamatan pada perilaku petugas kebersihan KA Prameks di lapangan.

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Menguasai pekerjaan dengan baik					
2.	Bertanggung jawab pada pekerjaan					
3.	Bersikap ramah dengan penumpang					
4.	Bersikap sopan dengan penumpang					
5.	Berpenampilan rapi saat bekerja					
6.	Berpenampilan sopan saat bekerja					
7.	Tanggap pada keadaan kotor di gerbong sebelum keberangkatan					
8.	Tanggap pada keadaan kotor di gerbong selama perjalanan					
9.	Tanggap pada keadaan kotor di gerbong setelah perjalanan					

4. Petugas Keamanan

Responden mengisi tabel berdasarkan pengamatan pada perilaku petugas keamanan KA Prameks di lapangan.

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Menguasai pekerjaan dengan baik					
2.	Bertanggung jawab pada pekerjaan					
3.	Bersikap ramah dengan penumpang					
4.	Bersikap sopan dengan penumpang					
5.	Berpenampilan rapi saat bekerja					
6.	Berpenampilan sopan saat bekerja					
7.	Bersikap tegas pada penumpang yang melanggar peraturan					
8.	Segera bertindak ketika ada keadaan tidak aman dalam kereta					
9.	Bersikap tegas pada pedagang yang melanggar peraturan					

5. Customer Service

Responden mengisi tabel berdasarkan pengamatan pada perilaku *customer service* di lapangan.

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Menguasai pekerjaan dengan baik					
2.	Bersikap ramah pada pelanggan					
3.	Bersikap sopan pada pelanggan					
4.	Berpenampilan rapi saat melayani pelanggan					
5.	Berpenampilan sopan saat melayani pelanggan					
6.	Tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
7.	Tanggap dalam menangani saran pelanggan					
8.	Tanggap pada pelanggan yang meminta informasi					

C. Dimensi Komunikasi

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Informasi jadwal KA Prameks mudah dimengerti					
2.	Pelanggan mendapatkan informasi jadwal operasi KA Prameks dengan mudah					
3.	Pelanggan mengetahui peraturan KA Prameks					
4.	Pelanggan memahami peraturan KA Prameks					
5.	Informasi pembatalan KA Prameks jelas					
6.	Pelanggan mendapatkan informasi pembatalan perjalanan KA Prameks dengan mudah					
7.	Pelanggan mendapatkan informasi pembatalan KA Prameks dengan cepat					
8.	Pelanggan mendapatkan informasi keterlambatan KA Prameks sebelum jam keberangkatan tiba					
9.	Komunikasi mengenai masalah kondisi KA Prameks jelas					
10.	Kotak kritik dan saran merupakan media komunikasi yang efektif untuk menyampaikan kritik					
11.	Kotak kritik dan saran merupakan media komunikasi yang efektif untuk menyampaikan saran					
12.	<i>Customer Service</i> membantu pelanggan menyampaikan kritik mengenai KA Prameks					
13.	<i>Customer Service</i> membantu pelanggan mencari informasi KA Prameks					

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
14.	<i>Customer Service</i> membantu pelanggan menyampaikan saran mengenai KA Prameks					
15.	Media jejaring sosial membantu pelanggan menyampaikan kritik					
16.	Media jejaring sosial membantu pelanggan menyampaikan saran					
17.	Media jejaring sosial membantu pelanggan mendapatkan informasi KA Prameks					
18.	Media massa membantu pelanggan mendapatkan informasi KA Prameks					
19.	Ada tanggapan mengenai saran dari pelanggan					
20.	Ada tanggapan mengenai kritik dari pelanggan					

D. Dimensi Simbol

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Terdapat rangkaian KA Prameks berwarna kuning					
2.	Terdapat rangkaian KA Prameks berwarna ungu					
3.	Warna dari rangkaian KA Prameks menarik					
4.	Warna dari rangkaian KA Prameks mudah diingat					

Terima Kasih-

```

FREQUENCIES VARIABLES=gender pendidikan pekerjaan visi2 visi5 visi6 visi7
visi8 visi9 visi10 loket1 loket2 loket3 loket4 loket5 loket6 loket7 loket8
loket9 loket10 Kondektur1 Kondektur2 Kondektur3 Kondektur4 Kondektur5 Kon
dektur6 Kondektur7 Kondektur8
Kondektur9 Kebersihan1 Kebersihan2 Kebersihan3 Kebersihan4 Kebersihan5 Keb
ersihan6 Kebersihan7 Kebersihan8 Kebersihan9 Keamanan1 Keamanan2 Keamanan3
Keamanan4 Keamanan5 Kemanan6 Kemanan7 Kemanan8 Keamanan9 CS1 CS2 CS3 CS4
CS5 CS6 CS7 CS8 Komunikasi1
Komunikasi2 Komunikasi3 Komunikasi4 Komunikasi5 Komunikasi6 Komunikasi7 Ko
munikasi8 Komunikasi9 Komunikasi10 Komunikasi11 Komunikasi12 Komunikasi13
Komunikasi14 Komunikasi15 Komunikasi16 Komunikasi17 Komunikasi18 Komunikas
i19 Komunikasi20 Simbol3 Simbol4
/STATISTICS=MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

[DataSet1] G:\PENDADARAN\DATA SKRIPSI.sav

Statistics

		Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Memenuhi Harapan Pelanggan	Tepat Waktu
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	1.34	4.72	1.97	2.7938	3.1753

Statistics

		Selalu Berinovasi Lebih Baik	Terjaga Kualitasnya	Terjaga Kebersihannya	Tercipta Suasana Nyaman	Tercipta Situasi Aman
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	3.0206	2.8866	3.7010	2.8351	3.4227

Statistics

		Menguasai Pekerjaan dengan Baik	Bersikap Ramah	Bersikap Sopan	Berpenampilan Rapi	Berpenampilan Sopan
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	3.5876	3.4227	3.6289	4.0206	3.9072

Statistics

		Tanggap Terhadap Permintaan	Memberikan Pelayanan dengan Cepatq	Memberikan Pelayanan dengan Tepat	Mau Mengakui Kesalahan	Bertanggung Jawab atas Kesalahan
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.4433	3.5567	3.5773	3.1340	3.3093

Statistics

		Menguasai Pekerjaan dengan Baik	Bertanggung Jawab pada Pekerjaan	Bersikap Ramah	Bersikap Sopan	Berpenampilan Rapi
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8454	3.8557	3.6082	3.7526	4.0412

Statistics

		Berpenampilan Sopan	Memeriksa Tiket dengan Cermat	Menjaga Ketertiban Penumpang	Tanggap pada Situasi Darurat Akibat Kesalahan Teknis	Menguasai Pekerjaan dengan Baik
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9485	3.4536	3.3711	3.2268	3.8557

Statistics

		Bertanggung Jawab pada Pekerjaan	Bersikap Ramah	Bersikap Sopan	Berpenampilan Rapi	Berpenampilan Sopan
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8454	3.6289	3.7526	3.7732	3.8041

Statistics

		Tanggap pada Keadaan Kotor Gerbong Sebelum Keberangkatan	Tanggap pada Keadaan Kotor Gerbong Selama Keberangkatan	Tanggap pada Keadaan Kotor Gerbong Setelah Keberangkatan	Menguasai Pekerjaan dengan Baik	Bertanggung Jawab pada Pekerjaan
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.7216	3.5464	3.7010	3.7526	3.8557

Statistics

		Bersikap Ramah	Bersikap Sopan	Berpenampilan Rapi	Berpenampilan Sopan	Bersikap Tegas pada Penumpang yang Melanggar Peraturan
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6804	3.8041	4.0103	4.0103	3.7732

Statistics

		Segera Bertindak Ketika ada Keadaan Tidak Aman dalam Kereta	Bersikap Tegas pada Pedagang yang Melanggar Peraturan	Menguasai Pekerjaan dengan Baik	Bersikap Ramah	Bersikap Sopan
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6701	3.5567	3.6598	3.7320	3.8041

Statistics

		Berpenampilan Rapi	Berpenampilan Sopan	Tanggap dalam Menangani Keluhan	Tanggap dalam Menangani Saran	Tanggap pada Permintaan Informasi
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9072	3.8969	3.3608	3.3196	3.6186

Statistics

		Informasi Jadwal KA Prameks Mudah Dimengerti	Informasi Jadwal Mudah Didapat	Mengetahui Peraturan	Memahami Peraturan	Informasi Pembatalan Jelas
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.2268	3.3093	3.3299	3.3918	2.7216

Statistics

		Informasi Pembatalan Mudah Didapat	Informasi Pembatalan Cepat Didapat	Informasi Keterlambatan Sebelum Jam Keberangkatan	Masalah mengenai Kondisi KA Prameks Dikomunikasikan Dengan Jelas	Kotak Kritik Saran Efektif Untuk Menyampaikan Kritik
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.6804	2.6289	3.0722	2.7629	3.0515

Statistics

		Kotak Kritik Saran Efektif Untuk Menyampaika n Saran	Customer Service Membantu Menyampaika n Kritik	Customer Service Membantu Mencari Informasi	Customer Service Membantu Menyampaika n Saran	Media Jejaring Sosial Membantu Menyampaika n Kritik
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.0515	2.9691	3.2887	3.0722	3.2887

Statistics

		Media Jejaring Sosial Membantu Menyampaika n Saran	Media Jejaring Sosial Membantu Mendapatkan Informasi	Media Massa Membantu Mendapatkan Informasi	Ada Tanggapan Mengai Saran	Ada Tanggapan Mengenai Kritik
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.3299	3.4742	3.4227	2.8454	2.8454

Statistics

		Warna Menarik	Warna Mudah Diingat
N	Valid	97	97
	Missing	0	0
Mean		3.1856	3.8454

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	64	66.0	66.0	66.0
	Perempuan	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	26	26.8	26.8	26.8
	D3	25	25.8	25.8	52.6
	SMK	2	2.1	2.1	54.6
	S2	10	10.3	10.3	64.9
	S1	34	35.1	35.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Swasta	48	49.5	49.5	49.5
	Wiraswasta	18	18.6	18.6	68.0
	PNS	23	23.7	23.7	91.8
	Dosen	6	6.2	6.2	97.9
	BUMN	2	2.1	2.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Memenuhi Harapan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	15	15.5	15.5	15.5
	Tidak Setuju	29	29.9	29.9	45.4
	Ragu	23	23.7	23.7	69.1
	Setuju	21	21.6	21.6	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tepat Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	10.3	10.3	10.3
	Tidak Setuju	19	19.6	19.6	29.9
	Ragu	22	22.7	22.7	52.6
	Setuju	36	37.1	37.1	89.7
	Sangat Setuju	10	10.3	10.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Selalu Berinovasi Lebih Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	14	14.4	14.4	14.4
	Tidak Setuju	15	15.5	15.5	29.9
	Ragu	32	33.0	33.0	62.9
	Setuju	27	27.8	27.8	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Terjaga Kualitasnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	14	14.4	14.4	14.4
	Tidak Setuju	19	19.6	19.6	34.0
	Ragu	34	35.1	35.1	69.1
	Setuju	24	24.7	24.7	93.8
	Sangat Setuju	6	6.2	6.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Terjaga Kebersihannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	9	9.3	9.3	12.4
	Ragu	20	20.6	20.6	33.0
	Setuju	47	48.5	48.5	81.4
	Sangat Setuju	18	18.6	18.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tercipta Suasana Nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	10.3	10.3	10.3
	Tidak Setuju	35	36.1	36.1	46.4
	Ragu	19	19.6	19.6	66.0
	Setuju	27	27.8	27.8	93.8
	Sangat Setuju	6	6.2	6.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tercipta Situasi Aman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	16	16.5	16.5	17.5
	Ragu	25	25.8	25.8	43.3
	Setuju	51	52.6	52.6	95.9
	Sangat Setuju	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Menguasai Pekerjaan dengan Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	9	9.3	9.3	12.4
	Ragu	22	22.7	22.7	35.1
	Setuju	54	55.7	55.7	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6.2	6.2	6.2
	Tidak Setuju	13	13.4	13.4	19.6
	Ragu	23	23.7	23.7	43.3
	Setuju	44	45.4	45.4	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	8	8.2	8.2	11.3
	Ragu	20	20.6	20.6	32.0
	Setuju	57	58.8	58.8	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu	8	8.2	8.2	10.3
	Setuju	73	75.3	75.3	85.6
	Sangat Setuju	14	14.4	14.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Sopan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	6.2	6.2	6.2
Ragu	11	11.3	11.3	17.5
Setuju	66	68.0	68.0	85.6
Sangat Setuju	14	14.4	14.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Tanggap Terhadap Permintaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak Setuju	12	12.4	12.4	15.5
Ragu	27	27.8	27.8	43.3
Setuju	49	50.5	50.5	93.8
Sangat Setuju	6	6.2	6.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Memberikan Pelayanan dengan Cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
Tidak Setuju	11	11.3	11.3	13.4
Ragu	28	28.9	28.9	42.3
Setuju	43	44.3	44.3	86.6
Sangat Setuju	13	13.4	13.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Memberikan Pelayanan dengan Tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak Setuju	6	6.2	6.2	9.3
Ragu	28	28.9	28.9	38.1
Setuju	52	53.6	53.6	91.8
Sangat Setuju	8	8.2	8.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Mau Mengakui Kesalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8.2	8.2	8.2
	Tidak Setuju	10	10.3	10.3	18.6
	Ragu	44	45.4	45.4	63.9
	Setuju	31	32.0	32.0	95.9
	Sangat Setuju	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bertanggung Jawab atas Kesalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	11	11.3	11.3	14.4
	Ragu	39	40.2	40.2	54.6
	Setuju	41	42.3	42.3	96.9
	Sangat Setuju	3	3.1	3.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Menguasai Pekerjaan dengan Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Ragu	15	15.5	15.5	20.6
	Setuju	67	69.1	69.1	89.7
	Sangat Setuju	10	10.3	10.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bertanggung Jawab pada Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	5.2
	Ragu	13	13.4	13.4	18.6
	Setuju	68	70.1	70.1	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	9	9.3	9.3	12.4
	Ragu	20	20.6	20.6	33.0
	Setuju	56	57.7	57.7	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	7.2
	Ragu	18	18.6	18.6	25.8
	Setuju	62	63.9	63.9	89.7
	Sangat Setuju	10	10.3	10.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu	9	9.3	9.3	9.3
	Setuju	75	77.3	77.3	86.6
	Sangat Setuju	13	13.4	13.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
	Ragu	7	7.2	7.2	11.3
	Setuju	76	78.4	78.4	89.7
	Sangat Setuju	10	10.3	10.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Memeriksa Tiket dengan Cermat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	11	11.3	11.3	15.5
	Ragu	28	28.9	28.9	44.3
	Setuju	45	46.4	46.4	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Menjaga Ketertiban Penumpang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Tidak Setuju	16	16.5	16.5	21.6
	Ragu	21	21.6	21.6	43.3
	Setuju	48	49.5	49.5	92.8
	Sangat Setuju	7	7.2	7.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tanggap pada Situasi Darurat Akibat Kesalahan Teknis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	7.2	7.2	7.2
	Tidak Setuju	7	7.2	7.2	14.4
	Ragu	45	46.4	46.4	60.8
	Setuju	33	34.0	34.0	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Menguasai Pekerjaan dengan Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.2	6.2	7.2
	Ragu	13	13.4	13.4	20.6
	Setuju	63	64.9	64.9	85.6
	Sangat Setuju	14	14.4	14.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bertanggung Jawab pada Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	5.2
	Ragu	17	17.5	17.5	22.7
	Setuju	61	62.9	62.9	85.6
	Sangat Setuju	14	14.4	14.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	8	8.2	8.2	9.3
	Ragu	28	28.9	28.9	38.1
	Setuju	49	50.5	50.5	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	5.2
	Ragu	24	24.7	24.7	29.9
	Setuju	57	58.8	58.8	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	5.2
	Ragu	22	22.7	22.7	27.8
	Setuju	59	60.8	60.8	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	4.1
	Ragu	19	19.6	19.6	23.7
	Setuju	65	67.0	67.0	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tanggap pada Keadaan Kotor Gerbong Sebelum Keberangkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	9	9.3	9.3	10.3
	Ragu	21	21.6	21.6	32.0
	Setuju	51	52.6	52.6	84.5
	Sangat Setuju	15	15.5	15.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tanggap pada Keadaan Kotor Gerbong Selama Keberangkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	13	13.4	13.4	15.5
	Ragu	23	23.7	23.7	39.2
	Setuju	48	49.5	49.5	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tanggap pada Keadaan Kotor Gerbong Sesudah Keberangkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	6.2
	Ragu	30	30.9	30.9	37.1
	Setuju	47	48.5	48.5	85.6
	Sangat Setuju	14	14.4	14.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Menguasai Pekerjaan dengan Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.2	6.2	7.2
	Ragu	18	18.6	18.6	25.8
	Setuju	63	64.9	64.9	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bertanggung Jawab pada Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
Ragu	17	17.5	17.5	21.6
Setuju	65	67.0	67.0	88.7
Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Ramah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	7	7.2	7.2	8.2
Ragu	22	22.7	22.7	30.9
Setuju	59	60.8	60.8	91.8
Sangat Setuju	8	8.2	8.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Sopan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	6.2	6.2	6.2
Ragu	16	16.5	16.5	22.7
Setuju	66	68.0	68.0	90.7
Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Rapi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Ragu	10	10.3	10.3	11.3
Setuju	73	75.3	75.3	86.6
Sangat Setuju	13	13.4	13.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Sopan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Ragu	10	10.3	10.3	11.3
Setuju	73	75.3	75.3	86.6
Sangat Setuju	13	13.4	13.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Tegas pada Penumpang yang Melanggar Peraturan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	4.1
	Ragu	24	24.7	24.7	28.9
	Setuju	57	58.8	58.8	87.6
	Sangat Setuju	12	12.4	12.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Segera Bertindak Ketika ada Keadaan Tidak Aman dalam Kereta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	4.1
	Ragu	31	32.0	32.0	36.1
	Setuju	53	54.6	54.6	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Tegas pada Pedagang yang Melanggar Peraturan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	9.3
	Ragu	33	34.0	34.0	43.3
	Setuju	43	44.3	44.3	87.6
	Sangat Setuju	12	12.4	12.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Menguasai Pekerjaan dengan Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.2	6.2	7.2
	Ragu	21	21.6	21.6	28.9
	Setuju	66	68.0	68.0	96.9
	Sangat Setuju	3	3.1	3.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	4.1
	Ragu	22	22.7	22.7	26.8
	Setuju	66	68.0	68.0	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Bersikap Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Ragu	19	19.6	19.6	22.7
	Setuju	69	71.1	71.1	93.8
	Sangat Setuju	6	6.2	6.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Ragu	9	9.3	9.3	12.4
	Setuju	79	81.4	81.4	93.8
	Sangat Setuju	6	6.2	6.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berpenampilan Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu	11	11.3	11.3	13.4
	Setuju	79	81.4	81.4	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tanggap dalam Menangani Keluhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	10	10.3	10.3	13.4
	Ragu	38	39.2	39.2	52.6
	Setuju	41	42.3	42.3	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tanggap dalam Menangani Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Tidak Setuju	8	8.2	8.2	13.4
	Ragu	38	39.2	39.2	52.6
	Setuju	43	44.3	44.3	96.9
	Sangat Setuju	3	3.1	3.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tanggap pada Permintaan Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	7.2
	Ragu	25	25.8	25.8	33.0
	Setuju	60	61.9	61.9	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Informasi Jadwal KA Prameks Mudah Dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.3	11.3	11.3
	Tidak Setuju	18	18.6	18.6	29.9
	Ragu	18	18.6	18.6	48.5
	Setuju	38	39.2	39.2	87.6
	Sangat Setuju	12	12.4	12.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Informasi Jadwal Mudah Didapat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.3	11.3	11.3
	Tidak Setuju	12	12.4	12.4	23.7
	Ragu	21	21.6	21.6	45.4
	Setuju	42	43.3	43.3	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Mengetahui Peraturan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	17	17.5	17.5	21.6
	Ragu	27	27.8	27.8	49.5
	Setuju	41	42.3	42.3	91.8
	Sangat Setuju	8	8.2	8.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Memahami Peraturan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Tidak Setuju	13	13.4	13.4	18.6
	Ragu	25	25.8	25.8	44.3
	Setuju	47	48.5	48.5	92.8
	Sangat Setuju	7	7.2	7.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Informasi Pembatalan Jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	19	19.6	19.6	19.6
	Tidak Setuju	24	24.7	24.7	44.3
	Ragu	23	23.7	23.7	68.0
	Setuju	27	27.8	27.8	95.9
	Sangat Setuju	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Informasi Pembatalan Mudah Didapat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	19	19.6	19.6	19.6
	Tidak Setuju	23	23.7	23.7	43.3
	Ragu	29	29.9	29.9	73.2
	Setuju	22	22.7	22.7	95.9
	Sangat Setuju	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Informasi Pembatalan Cepat Didapat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	18	18.6	18.6	18.6
	Tidak Setuju	26	26.8	26.8	45.4
	Ragu	31	32.0	32.0	77.3
	Setuju	18	18.6	18.6	95.9
	Sangat Setuju	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Informasi Keterlambatan Sebelum Jam Keberangkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	12.4	12.4	12.4
	Tidak Setuju	18	18.6	18.6	30.9
	Ragu	25	25.8	25.8	56.7
	Setuju	35	36.1	36.1	92.8
	Sangat Setuju	7	7.2	7.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Masalah mengenai Kondisi KA Prameks Dikomunikasikan Dengan Jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	15	15.5	15.5	15.5
	Tidak Setuju	23	23.7	23.7	39.2
	Ragu	33	34.0	34.0	73.2
	Setuju	22	22.7	22.7	95.9
	Sangat Setuju	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kotak Kritik Saran Efektif Untuk Menyampaikan Kritik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	13.4	13.4	13.4
	Tidak Setuju	26	26.8	26.8	40.2
	Ragu	14	14.4	14.4	54.6
	Setuju	31	32.0	32.0	86.6
	Sangat Setuju	13	13.4	13.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kotak Kritik Saran Efektif Untuk Menyampaikan Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	14	14.4	14.4	14.4
	Tidak Setuju	24	24.7	24.7	39.2
	Ragu	15	15.5	15.5	54.6
	Setuju	31	32.0	32.0	86.6
	Sangat Setuju	13	13.4	13.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Customer Service Membantu Menyampaikan Kritik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	13.4	13.4	13.4
	Tidak Setuju	20	20.6	20.6	34.0
	Ragu	29	29.9	29.9	63.9
	Setuju	27	27.8	27.8	91.8
	Sangat Setuju	8	8.2	8.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Customer Service Membantu Mencari Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	9.3	9.3	9.3
	Tidak Setuju	13	13.4	13.4	22.7
	Ragu	23	23.7	23.7	46.4
	Setuju	45	46.4	46.4	92.8
	Sangat Setuju	7	7.2	7.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Customer Service Membantu Menyampaikan Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	10.3	10.3	10.3
	Tidak Setuju	13	13.4	13.4	23.7
	Ragu	38	39.2	39.2	62.9
	Setuju	32	33.0	33.0	95.9
	Sangat Setuju	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Media Jejaring Sosial Membantu Menyampaikan Kritik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.3	11.3	11.3
	Tidak Setuju	6	6.2	6.2	17.5
	Ragu	32	33.0	33.0	50.5
	Setuju	40	41.2	41.2	91.8
	Sangat Setuju	8	8.2	8.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Media Jejaring Sosial Membantu Menyampaikan Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.3	11.3	11.3
	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	15.5
	Ragu	32	33.0	33.0	48.5
	Setuju	42	43.3	43.3	91.8
	Sangat Setuju	8	8.2	8.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Media Jejaring Sosial Membantu Mendapatkan Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8.2	8.2	8.2
	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	13.4
	Ragu	28	28.9	28.9	42.3
	Setuju	45	46.4	46.4	88.7
	Sangat Setuju	11	11.3	11.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Media Massa Membantu Mendapatkan Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	10.3	10.3	10.3
	Tidak Setuju	7	7.2	7.2	17.5
	Ragu	21	21.6	21.6	39.2
	Setuju	50	51.5	51.5	90.7
	Sangat Setuju	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Ada Tanggapan Mengai Saran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	18	18.6	18.6	18.6
Tidak Setuju	10	10.3	10.3	28.9
Ragu	40	41.2	41.2	70.1
Setuju	27	27.8	27.8	97.9
Sangat Setuju	2	2.1	2.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Ada Tanggapan Mengenai Kritik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	17	17.5	17.5	17.5
Tidak Setuju	13	13.4	13.4	30.9
Ragu	38	39.2	39.2	70.1
Setuju	26	26.8	26.8	96.9
Sangat Setuju	3	3.1	3.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Warna Menarik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	10	10.3	10.3	10.3
Tidak Setuju	19	19.6	19.6	29.9
Ragu	17	17.5	17.5	47.4
Setuju	45	46.4	46.4	93.8
Sangat Setuju	6	6.2	6.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Warna Mudah Diingat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
Tidak Setuju	4	4.1	4.1	8.2
Ragu	8	8.2	8.2	16.5
Setuju	68	70.1	70.1	86.6
Sangat Setuju	13	13.4	13.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

```
T-TEST GROUPS=gender(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=nilai
/CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

[DataSet1] G:\PENDADARAN\DATA SKRIPSI.sav

Group Statistics

Jenis Kelamin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
nilai	Laki-Laki	64	273.4688	41.27260	5.15908
	Perempuan	33	271.9091	28.92702	5.03555

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
nilai	Equal variances assumed	4.242	.042
	Equal variances not assumed		

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
nilai	Equal variances assumed	.194	95	.847	1.55966
	Equal variances not assumed	.216	86.197	.829	1.55966

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
nilai	Equal variances assumed	8.05155	-14.42469	17.54401
	Equal variances not assumed	7.20922	-12.77132	15.89064

```

ONEWAY nilai BY pekerjaan
  /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

```

Oneway

[DataSet1] G:\PENDADARAN\DATA SKRIPSI.sav

Descriptives

nilai

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
Swasta	48	274.2500	35.95949	5.19031	263.8085	284.6915
Wiraswasta	18	286.0556	41.38126	9.75366	265.4771	306.6340
PNS	23	264.3043	33.96045	7.08124	249.6187	278.9899
Dosen	6	246.5000	39.55123	16.14672	204.9935	288.0065
BUMN	2	302.0000	16.97056	12.00000	149.5255	454.4745
Total	97	272.9381	37.38115	3.79548	265.4042	280.4721

Descriptives

nilai

	Minimum	Maximum
Swasta	185.00	346.00
Wiraswasta	207.00	364.00
PNS	195.00	327.00
Dosen	170.00	281.00
BUMN	290.00	314.00
Total	170.00	364.00

Test of Homogeneity of Variances

nilai

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.395	4	92	.812

ANOVA

nilai

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10777.315	4	2694.329	2.009	.100
Within Groups	123368.314	92	1340.960		
Total	134145.629	96			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

nilai
LSD

(I) Pekerjaan	(J) Pekerjaan	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Swasta	Wiraswasta	-11.80556	10.12099	.246	-31.9067	8.2956
	PNS	9.94565	9.28651	.287	-8.4982	28.3895
	Dosen	27.75000	15.85654	.083	-3.7425	59.2425
	BUMN	-27.75000	26.42757	.296	-80.2374	24.7374
Wiraswasta	Swasta	11.80556	10.12099	.246	-8.2956	31.9067
	PNS	21.75121	11.52390	.062	-1.1363	44.6387
	Dosen	39.55556*	17.26242	.024	5.2709	73.8402
	BUMN	-15.94444	27.29428	.561	-70.1532	38.2644
PNS	Swasta	-9.94565	9.28651	.287	-28.3895	8.4982
	Wiraswasta	-21.75121	11.52390	.062	-44.6387	1.1363
	Dosen	17.80435	16.78678	.292	-15.5356	51.1443
	BUMN	-37.69565	26.99597	.166	-91.3120	15.9207
Dosen	Swasta	-27.75000	15.85654	.083	-59.2425	3.7425
	Wiraswasta	-39.55556*	17.26242	.024	-73.8402	-5.2709
	PNS	-17.80435	16.78678	.292	-51.1443	15.5356
	BUMN	-55.50000	29.89939	.067	-114.8828	3.8828
BUMN	Swasta	27.75000	26.42757	.296	-24.7374	80.2374
	Wiraswasta	15.94444	27.29428	.561	-38.2644	70.1532
	PNS	37.69565	26.99597	.166	-15.9207	91.3120
	Dosen	55.50000	29.89939	.067	-3.8828	114.8828

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

```

ONEWAY nilai BY pendidikan
  /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05) .

```

Oneway

```
[DataSet1] G:\PENDADARAN\DATA SKRIPSI.sav
```

Descriptives

nilai

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
SMA	26	281.3846	31.11537	6.10223	268.8168	293.9524
D3	25	280.6800	29.17008	5.83402	268.6392	292.7208
SMK	2	243.5000	9.19239	6.50000	160.9097	326.0903
S2	10	247.6000	46.52407	14.71220	214.3187	280.8813
S1	34	269.9706	41.97726	7.19904	255.3240	284.6171
Total	97	272.9381	37.38115	3.79548	265.4042	280.4721

Descriptives

nilai

	Minimum	Maximum
SMA	207.00	343.00
D3	198.00	330.00
SMK	237.00	250.00
S2	170.00	327.00
S1	185.00	364.00
Total	170.00	364.00

Test of Homogeneity of Variances

nilai

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.557	4	92	.192

ANOVA

nilai

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11806.164	4	2951.541	2.220	.073
Within Groups	122339.464	92	1329.777		
Total	134145.629	96			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

nilai
LSD

(I) Pendidikan Terakhir	(J) Pendidikan Terakhir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
SMA	D3	.70462	10.21452	.945
	SMK	37.88462	26.75881	.160
	S2	33.78462 *	13.56919	.015
	S1	11.41403	9.50033	.233
D3	SMA	-.70462	10.21452	.945
	SMK	37.18000	26.79700	.169
	S2	33.08000 *	13.64437	.017
	S1	10.70941	9.60740	.268
SMK	SMA	-37.88462	26.75881	.160
	D3	-37.18000	26.79700	.169
	S2	-4.10000	28.24652	.885
	S1	-26.47059	26.53299	.321
S2	SMA	-33.78462 *	13.56919	.015
	D3	-33.08000 *	13.64437	.017
	SMK	4.10000	28.24652	.885
	S1	-22.37059	13.11826	.092
S1	SMA	-11.41403	9.50033	.233
	D3	-10.70941	9.60740	.268
	SMK	26.47059	26.53299	.321
	S2	22.37059	13.11826	.092

Multiple Comparisons

nilai
LSD

(I) Pendidikan Terakhir (J) Pendidikan Terakhir		95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
SMA	D3	-19.5823	20.9915
	SMK	-15.2607	91.0299
	S2	6.8350	60.7342
	S1	-7.4545	30.2825
D3	SMA	-20.9915	19.5823
	SMK	-16.0412	90.4012
	S2	5.9811	60.1789
	S1	-8.3717	29.7905
SMK	SMA	-91.0299	15.2607
	D3	-90.4012	16.0412
	S2	-60.2000	52.0000
	S1	-79.1674	26.2262
S2	SMA	-60.7342	-6.8350
	D3	-60.1789	-5.9811
	SMK	-52.0000	60.2000
	S1	-48.4246	3.6834
S1	SMA	-30.2825	7.4545
	D3	-29.7905	8.3717
	SMK	-26.2262	79.1674
	S2	-3.6834	48.4246

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.